



# Hantering av synpunkter

Välfärd samhällsservice, Nacka kommun

**Vi följer Nacka kommuns servicepolicy vilket innebär att:**

- Vi välkomnar alltid förslag och synpunkter, såväl klagomål som beröm, och betraktar det som en gåva till verksamheten.
- Vi behandlar alla som klagar på ett artigt och respektfullt sätt.
- Vi behandlar alla klagomål senast inom 5 arbetsdagar och målet är att den totala handläggningstiden inte ska överstiga 10 arbetsdagar.
- Vårt mål är att lösa problemen där de uppstår och klagomål ska aldrig hänvisas runt i organisationen.
- Vi åtgärdar klagomålen och använder dem i vårt förbättringsarbete.
- Den medarbetare som tar emot ett klagomål ansvarar alltid för klagomålet genom att själv åtgärda det, eller att överlämna det till rätt verksamhet.

## Hur vi arbetar med klagomål

Våra kunder har rätt att kräva ett respektfullt bemötande och om de inte är nöjda så vill vi veta detta. Vi ser klagomålet som en viktig information. Vårt system för klagomålshantering ger oss möjlighet att lära av brister och fel. Hur vi gör grundar sig i våra värderingar:

### Delaktighet

En bra klagomålshantering innebär att se kunden som en viktig informationskälla. Kunden är en viktig partner i vårt utvecklingsarbete.

### Samarbete

Alla medarbetare som berörs av ett klagomål samarbetar för en bra problemlösning.

### Engagemang

Alla chefer och ledare ansvarar för att respektive verksamhet använder klagomålshanteringssystemet och använder informationen i sitt utvecklingsarbete. Alla medarbetare oavsett yrkesfunktion, titel eller arbetsuppgift har ansvar för att ta emot klagomål och synpunkter. Alla har också ett ansvar att rätta till de fel och brister som klagomålet gäller inom ramen för de egna arbetsuppgifterna.

### Öppenhet

Vi delar med oss av de erfarenheter vi gjort i samband med vår synpunkts- och klagomålshantering.

### Utveckling

Utveckling kräver ständiga förbättringar och förnyelse. Förutsättningen för detta är ett metodiskt förbättringsarbete som genomsyrar organisationen och en kultur som stimulerar till kreativa förslag och nya idéer. Klagomålet är viktig information som talar om vilka delar inom verksamheten behöver utvecklas.

## Klagomål eller synpunkt?

Med klagomål menar vi varje missnöje som kräver respons.

Om en person kontaktar någon av våra verksamheter för att klaga är det ett klagomål. Många kunder står i beroendeställning till oss och det kan kännas svårt att klaga. Vi måste vara extra lyhörda, många lämnar sina klagomål inlindade som frågor eller synpunkter.

När en kund framför en åsikt med förslag på förbättringar eller ger beröm ska det registreras som en synpunkt. Både klagomål och synpunkter är lika viktiga men klagomålet är ofta svårare att hantera.

## Att ta emot ett klagomål

Vi betraktar alla klagomål som gåvor. Vi anser att kunderna ger oss en chans till förbättring och att de visar oss sitt förtroende. Var alltid tillmötesgående och korrekt mot den som klagar även om du känner dig provocerad. Avfärda aldrig en som klagar genom att bara hänvisa vidare till andra i organisationen.

När något har gått snett är det lätt att skylla på andra eller på speciella förhållanden som till exempel semestrar, vikarier eller resurser. Strategin att skylla på andra löser aldrig kundens problem, det minskar bara kundens tilltro till såväl vår organisation som till den medarbetare som skyller ifrån sig.

## Gåvoprincipen

### 1. Tacka kunden

Tacka för att vi fick reda på felet, förhållandet eller bristen.

### 2. Förklara varför du tackar

Förklara varför det är viktigt att vi får reda på vilka fel och brister som kan uppstå i vår verksamhet.

### 3. Beklaga

”Jag beklagar (det inträffade eller kundens upplevelse)” inte ”Vi beklagar”

### 4. Lova att ta hand om problemet

Antingen genom att själv åtgärda problemet eller genom att snarast lämna över ärendet till annan medarbetare som kommer att höra av sig. Hänvisa aldrig till någon annan.

### 5. Fråga efter den information du behöver

### 6. Gör vad du lovat att göra

### 7. Följ upp och återkoppla

### 8. Vidta förebyggande åtgärder

så att felet inte upprepas.



## **Klagomålsprocessen**

Klagomålet ska hanteras så nära kunden som möjligt.

Alla medarbetare oavsett yrkesfunktion, titel eller arbetsuppgift har ansvar för att ta emot och hantera klagomål och synpunkter. I de fall då klagomålet överlämnas till någon annan - som ska åtgärda problemet – har den som *tog emot* klagomålet ansvar för att meddela kunden vem som kommer att hantera missnöjet.

### **Registrering av klagomål och synpunkter**

Alla inkomna klagomål och synpunkter ska registreras i databasen Infosoc för att de ska kunna sammanställas inför kartläggning och analys. Varje verksamhet hanterar sina respektive klagomål. En (eller flera) medarbetare inom varje verksamhet utses att svara för registreringen. Den som tar emot ett klagomål ansvarar alltid för att det blir registrerat.

### **Anonymitet**

Klagomålet ska avidentifieras vid registrering i Infosoc, personuppgifter ska förvaras i personakt (eller liknande) för kommande återkoppling. Alla klagomål ska behandlas konfidentiellt. Med det menas att uppgifterna behandlas liksom andra personuppgifter inom organisationen, med sekretess när så gäller. Uppgifter ska alltid behandlas så att endast de som har behov av informationen för sin yrkesutövning ska ha tillgång till dem. Även klagomål som inkommer anonymt ska registreras och åtgärdas så långt det är möjligt.

### **Handläggningstid**

Klagomålet kan komma via telefon, brev, e-post eller vid ett personligt möte. Vissa klagomål går att åtgärda direkt medan andra kräver mer tid. En snabb reaktion är dock alltid viktig, handläggningen av klagomål får inte dra ut på tiden. All fördröjning riskerar att göra kunden ännu mer missnöjd. En kort handläggningstid visar att vår organisation är angelägen att snabbt åtgärda eventuella felaktigheter. Senast inom 5 arbetsdagar ska den klagande få en första återkoppling. Målet är att den slutliga handläggningstiden inte ska överstiga 10 arbetsdagar. Det kan hända att handläggningen av vissa speciella ärenden drar ut på tiden. Var då noga med att informera kunden om vad förseningen beror på. Detta kan ske genom telefon eller genom brev.

Glöm inte att registrera alla åtgärder i Infosoc!